

Oficina del Procurador General Terry Goddard



ESTADO DE ARIZONA
DEPARTAMENTO LEGAL
12 75 W. WASHINGTON STREET
PHOENIX, ARIZONA 85007-2926
WWW.AZAG.GOV

ANDREA M. ESQUER
SECRETARIA DE PRENSA
TELÉFONO: (602)-542-8019
CELULAR: (602)-725-2200

PARA PUBLICACIÓN INMEDIATA

Terry Goddard Anuncia Acuerdo con Blockbuster; Consumidores Recibirán Reembolsos de Cobros por Devoluciones Tardías

(Phoenix, Ariz. - 29 de marzo, 2005) El Procurador General Terry Goddard anunció hoy un acuerdo en 47 estados con Blockbuster Inc., que ha aceptado pagar unos \$630,000 para resolver reclamos de que engañó a los consumidores en la publicidad para su programa "Ningún Cobro por Devolución Tardía".

La demanda aduce que la campaña publicitaria de Blockbuster era engañosa porque no divulgaba claramente que al consumidor se le cobraría el precio de venta del video si éste era devuelto siete días después de la fecha límite. La demanda aduce adicionalmente que si un consumidor deseaba devolver el video en vez de comprarlo, Blockbuster le cobraría entonces una así llamada "cuota de reingreso a inventario de \$1.25 o más." Goddard se unió a otros 46 Procuradores Generales estatales y al Distrito de Columbia en este arreglo.

"Blockbuster estaba aún cobrando a sus consumidores una cuota por devolución tardía. Solamente la estaban llamando una 'cuota de reingreso a inventario', pero era una cuota por devolución tardía," dijo Goddard. "Este es un caso importante porque le recuerda a los anunciantes que deben ser veraces con sus consumidores."

Bajo el acuerdo de consentimiento, Blockbuster aceptó proporcionar un reembolso completo o crédito a cualquier consumidor que haya rentado películas bajo el programa "Ningún Cobro por Devolución Tardía". Los reembolsos se harán sobre la base de una vez por cliente y cubrirán todos los artículos rentados que fueron convertidos en ventas antes de que el consumidor entendiera la política de devolución. Los reembolsos se aplican a artículos rentados no devueltos antes de 30 días, y los artículos deben ser devueltos en buena condición.

Blockbuster también aceptó reembolsar las "cuotas de reingreso a inventario" si un cliente devolvió el artículo pero pagó la cuota. Los consumidores tienen que hacer solicitudes de reembolso por escrito.

Blockbuster comenzó a anunciar el "Fin de los Cobros por Devolución Tardía" y "Ningún Cobro por Devolución Tardía" el 15 de diciembre, 2004, comenzando el programa el 1º de enero, 2005. El programa estaba disponible en tiendas propiedad de la empresa y en aquellas tiendas con franquicia que eligieron participar. Arizona tiene 127 tiendas de la empresa y siete tiendas con franquicia.

continúa

Bajo los términos del acuerdo, Blockbuster aceptó incluir lo siguiente en los anuncios futuros para su programa de "Ningún Cobro por Devolución Tardía":

- Blockbuster no representará directamente o por implicación en ninguno de sus anuncios que no hay cobros por devolución tardía ni sólo cobros limitados por devolución tardía.
- Blockbuster hará ver a los consumidores cualquier limitación en las tiendas que participen en la oferta.
- Blockbuster aceptó que todas las tiendas desplegarán prominentemente cualquier política de devolución de productos rentados de Blockbuster y los cargos que se aplican si el producto no es devuelto.

A lo largo de los próximos seis meses, Blockbuster también:

- Desplegará un aviso en varios lugares en cada tienda para informar a los consumidores acerca de los términos y condiciones del programa "Ningún Cobro por Devolución Tardía".
- Proporcionará folletos que contengan los términos y condiciones de la oferta en cada tienda.
- Explicará los términos y condiciones de la política de devolución de renta en su sitio del Web www.blockbuster.com.
- Dirá a los consumidores que tienen que producir la tarjeta de crédito usada para rentar una película para recibir un crédito si el consumidor devuelve la película después de siete días y la renta se convierte en venta.

Los clientes de Blockbuster que creen que tienen derecho a un reembolso porque no entendieron el programa pueden obtener un reembolso de una tienda propiedad de la empresa o una tienda participante con franquicia. Blockbuster está trabajando con su personal para resolver las solicitudes en el acto si es posible. Los consumidores también pueden enviar las solicitudes de reembolso a:

Blockbuster
Atención: Sr. Steve Krumholz, Vicepresidente Principal
1201 Elm Street, Suite 2100
Dallas, TX 75270

Las solicitudes deben ser recibidas antes del 28 de abril, 2005, o si pasada esa fecha, dentro de siete días de descubrir por primera vez un cargo por encima del cargo inicial de renta. Los clientes elegibles son aquellos que rentaron productos después del 31 de diciembre, 2004 y antes del 28 de marzo, 2005. Los clientes tienen que aducir no haber entendido el programa "Ningún Cobro por Devolución Tardía". La restitución se aplica únicamente a cuotas por devolución tardía en la transacción inicial de renta después del 31 de diciembre, 2004.

Los consumidores también pueden presentar una queja con la Oficina de Información y Quejas del Consumidor en la Oficina del Procurador General de Arizona si se consideran con derecho a un reembolso. El período de restitución termina el 27 de septiembre, 2005.

###